

Başvuru Tarihi: 18.10.2015 **Received Date:** 18.10.2015

Yayına Kabul Tarihi: 05.12.2015 **Accepted Date:** 05.12.2015

Yayınlanma Tarihi: 29.01.2016 **Published Date:** 29.01.2016

DOI Numarası: 10.17680/akademia.24946 **DOI Number:** 10.17680/akademia.24946

Kaynakça Gösterimi (APA Formatına Göre)
Views in Bibliography (According to APA)

Göktaş, P., Bulgan, G. (2016). Turizm Sektöründe Engelliler İle İletişimin Geliştirilmesine Yönelik Bir Çalışma. *Akademia*, 4/3, 36-56.
doi: 10.17680/akademia.24946



akademia

TURİZM SEKTÖRÜNDE ENGELLİLER İLE İLETİŞİMİN GELİŞTİRİLMESİNE YÖNELİK BİR ÇALIŞMA

Öz

Turizm sektöründe önemli bir niş pazar olarak kabul edilen engellilerin, turizm deneyimi sırasında karşılaştıkları iletişim sorunlarının tespit edilip çözümlenmesi, bu pazarın gelişimi için büyük öneme sahiptir. Turistik ürünün özelliği gereği satın alma işlemi bir bilinmeze doğru hareket etmeyi gerektirir. Çünkü turizm faaliyetinde bulunmak isteyen bireyler dokunamadığı, daha önceden deneyimlemediği ve görmediği bir ürün satın almak durumundadır. Engelli bireylerin gereksinimleri göz önünde bulundurulduğunda bu noktada devreye giren bilginin etkili iletişim yolları ile kendilerine sunuluyor olması önem arz etmektedir. Hatta turizm faaliyetlerinde bulunma kararı alan ve satın alma işlemi gerçekleştiren engelli bireyler seyahatleri ve konaklamaları esnasında da kendileri ile etkili iletişim kurulmasına son derece gereksinim duymaktadırlar. Bu araştırmada ağaç diyagramı yöntemi ile turizm sektöründeki personelin engelliler ile iletişimlerinin geliştirilmesine yönelik görüş ve önerilerinin neler olduğunu belirlemek hedeflenmiştir. Araştırma kapsamında turizm sektöründe hizmet vermekte olan turizm işletmelerinden 50 personel ile görüşülmüştür. Bu bağlamda engellilerin yaşamış olduğu iletişim sorunları ele alınmış ve çözüm önerileri sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Turizm Sektörü, Engelli, İletişim, Ağaç Diyagramı

THE STUDY FOR THE DEVELOPMENT OF COMMUNICATION WITH DISABILITIES IN TOURISM SECTOR

Abstract

People with disabilities have been recognized as an important niche market in tourism sector, solving communication problems they face are identified during the tourism experience that is great importance for the development of the market. The buying process of the tourist product requires to move towards an unknown. Because individuals wishing to tourism activities can not be touched, as with previous experience of eating and if you buy a product that can not see. When considering the information needs of disabled people into the circuit at this point is crucial to effective communicating ways that are offered to them. Even tourism activities available in the area and decided to purchase handicapped individuals who perform to travelling and accommodation during the highly prized need to communicate effectively with them. In this study, using a tree diagram method; the staff opinions and suggestions to improve communication with disabled people aimed to determine what happened in the tourism sector. In the study 50 personnel of tourism enterprises were interviewed in the tourism sector. Communication problems experienced by people with disabilities in this regard were discussed and is presented solutions.

Keywords: Tourism Sector, Disabled, Communication, Tree Diagram

Giriş

Engelli kelimesinin tanımı, 5378 sayılı ve 01.07.2005 tarihli “Özürlüler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnemelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun”un 3/a maddesinde “Doğuştan veya sonradan herhangi bir nedenle bedensel, zihinsel, ruhsal, duyuşsal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle, toplumsal yaşama uyum sağlama ve günlük gereksinimlerini karşılama güçlükleri olan ve korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan kişiler” olarak yapılmıştır (Yenişehirlioğlu, 2013, 8).

Dünya Engellilik Raporu’na göre toplumun engelli bireylere karşı olumsuz tavırları ve önyargılarının olması, onlara yeterli hizmet sağlanamaması, kamusal kullanıma açık alanlar ve binalar dahil olmak üzere birçok mekana erişebilirliğin yetersiz olması, engellilerin kendi yaşamlarını doğrudan etkileyen konularda karar alma süreçlerine dahil edilmemeleri ve iletişim ihtiyaçlarının çoğunun karşılanmaması engellilerin başlıca sorunları arasındadır (Dünya Engellilik Raporu, 2011, 3-4).

Turizm endüstrisinin her dinden, her ırktan ve her ekonomik seviyeden insana hizmet vermesinden dolayı ortaya çıkan sosyal katalizör etkisi, engelli bireylerin de rahatlıkla kabul göreceği bir ortamı beraberinde getirmektedir (Yenişehirlioğlu, 2013, 81). Günlük yaşamda bireylerin etkili iletişim kurabilmeleri ve iletişim stratejileri kullanabilmeleri için uygun ortamlar hazırlanmalı ve etkinlikler çeşitlendirilmelidir (Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi Bedensel Engelli Bireyler Destek Eğitim Programı, 2008, 109). Turizm faaliyetlerinin doğasından kaynaklanan karmaşık yapısı ancak etkili iletişim teknikleri ile aşılması gereken bir olgudur. Özellikle engelli bireyler için içerisinden çıkılamayacak gibi gözükten turizm faaliyetleri sadece yeterli bilginin engelli misafirlerin seyahat ve konaklamaları esnasında kendilerine sunulması ile değil, tatil kararı alma aşamalarından itibaren devreye girmektedir. Eğer engelli turizminin gelişmesini isteyen bir destinasyon var ise, engelli bireyler ile iletişim problemlerini en aza indirgenmesi gerekmektedir. Dünya turizm pazarında yeni bir yöneliş olan engelli turizm pazarının ülke ekonomilerinde yaratacağı olumlu ekonomik katkı öncelikle engelli bireyler ile etkili iletişim kurulması gerektiğini göstermektedir. Bu bağlamda yapılan bu çalışmanın turizm sektöründe hizmet vermekte olan tüm turizm sektöründen seçilen personelin engelli misafirler ile yaşadıkları iletişim sorunlarını ortaya çıkarmaya çalışması önem arz etmektedir.

Turizm Sektörü ve İletişim

Turizm, gün geçtikçe önemi artan, rekabetin gerek uluslararası boyutta gerekse ulusal olarak yoğun yaşandığı bir sektördür. Turizm en genel anlamda; devamlı olarak yaşanan yer dışında tüketici olarak tatil, dinlenme, eğlence, kültür vb. ihtiyaçların giderilmesi amacıyla yapılan seyahat ve geçici konaklama hareketleri olarak tanımlanmaktadır (Sezgin, 1995, 4). Turizm sektörü, tamamen ya da büyük oranda turistlerin tüketimi için üretilen mal ve hizmetlerin toplam endüstriyel ve ticari aktivitelerinden oluşmaktadır (Kurt, 2009, 11).

Turizm işletmeleri, turistik ihtiyaçların karşılanması maksadıyla, üretim faktörlerini sürekli ve bilinçli olarak rasyonel şekilde tedarik eden, üretim faktörlerinden yararlanarak turistik mal ve hizmetleri üreten, pazarlayan ve finanse eden, turistik ihtiyaçları karşılamayı amaç edinen, nihai hedefi kar elde etmek olan ekonomik birimlerdir (Oral ve Kurgun, 1997, 1). Turizm sektöründe hizmet veren bu işletmeler; konaklama işletmeleri (otel, motel, pansiyon ve kamping, tatil köyü, kaplıca ve sağlık turizmi tesisleri vb.), yeme-içme işletmeleri (restoranlar, barlar, tavernalar, kafeteryalar ve diğer perakende yiyecek satan mağazalar), seyahat işletmeleri (tur operatörleri, seyahat acenteleri (A, B ve C grubu) ile diğer hizmet üreten işletmeler (turizm tanıtma ve reklamcılık, turizme bağımlı işletmeler, turistik özel hizmet işletmeleri vb.) şeklinde bir sınıflandırmaya tabi tutulmaktadır (Küçüktopuzlu, 1992, 3). Turistlerin gereksinim duydukları ürünleri üreten ve pazarlayan işletmelerin kurulması, geliştirilmesi ve varlıklarının sürdürülmesiyle ilgili çabaların tümü, turizm işletmeciliği kapsamına girmekte olan faaliyetlerdir (İnal ve diğerleri, 2010, 286).

Toplumsal bir varlık olan insanlar, başkalarıyla bir arada yaşayabilmek, onları anlayabilmek, etkileyebilmek ve kendilerini anlatabilmek için iletişime ihtiyaç duymaktadır. İletişim kavramı çok farklı anlamlarda kullanılmakla birlikte tek ve geçerli bir tanımını yapabilmek güçtür (Gürgen, 1997, 9). Latince “ortaklaşa, müşterek” anlamına gelen “communis” sözcüğünden türetilen “communication” sözcüğüne karşılık gelen iletişim kavramı iki veya daha fazla birey arasında duygu, düşünce, bilgi ve becerilerin paylaşıldığı, anlamları ortak kılma süreci olarak tanımlanmaktadır (Yalın, 2012, 12).

İletişim “Birbirlerine ortamlarındaki nesnelere, olaylar, olgularla ilgili değişimleri haber veren, bunlara ilişkin bilgilerini birbirine aktaran, aynı olgular, nesnelere, sorunlar karşısında benzer yaşam deneyimlerinden kaynaklanan, benzer duygular taşıyıp bunları birbirine ifade eden insanların oluşturduğu topluluk ya da toplum yaşamı içinde gerçekleştirilen tutum, yargı, düşünce, duygu bildirimleri”dir (Oskay, 2001, 9). 1970’li yıllarda E. X. Dance ve Cari E. Lerson tarafından iletişimle ilgili yapılan tanımlamaların sayısı 126 iken, 2000’li yıllarda ise bu rakam 200 civarına ulaşmıştır (Aziz, 2010, 24). Geniş anlamda iletişim işletmenin bütünlüğünü sağlayan ve örgütün her yanını saran bir olgu olarak toplumsal yapının temelini oluşturan bir sistem; örgütsel ve yönetsel yapının işleyişinin düzenli olmasını sağlayan bir araç ve bireysel davranışları etkileyen bir teknik olarak ifade edilmektedir. Dar anlamda ise duygu düşünce ve bilgi alışverişidir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008, 117). İletişim, tarafların hangi ortamlarda hangi kanallar aracılığıyla mesajları göndermeleri, araç kullanıp kullanmamaları, gönderen ve alıcının konumları, sayıları, iletişimin amacı gibi özelliklere göre çeşitli türlere ayrılmaktadır. Hangi ortamda hangi kanallar aracılığıyla iletişim yapılmasına göre sözlü iletişim, sözsüz iletişim ve yazılı iletişim olarak; iletiyi gönderen ve alan tarafın aynı ortamda bulunup bulunmadığına göre yüz yüze iletişim ve uzaktan iletişim olarak; iletişimin göze, kulağa ve hem göze hem kulağa seslenmesine göre görsel iletişim, işitsel iletişim, görsel ve işitsel iletişim olarak gruplandırılmaktadır (Aziz, 2010, 43-48). Ayrıca son zamanlarda giderek önemi artan elektronik iletişim de iletişim türü olarak ele alınmaktadır (Tutar, 2009, 87).

Turizm sektöründe hizmet vermekte olan işletmeler varlıklarının devamlılığı açısından, gerek kendi aralarında gerekse uluslar arası alanda rekabet edebilirliklerini arttırmak zorundadır. Bu bağlamda en önemli silahları iletişimdir. Turistlerin istek ve şikayetlerinden yararlanarak, yönetimle aktif olarak çalışanlar ve halk arasında etkin bir iletişim kuranlar, işleyişlerini etkili iletişim doğrultusunda sürdürmek durumdadırlar (Yılmaz ve diğerleri, 2006). Müşteri memnuniyetini ilke olarak edinen turizm işletmeleri, turistler ile etkili iletişim kurmanın önemini ve işletmeye olan katkısının farkında olan işletmelerdir. Bilindiği gibi, turizm ve seyahat olgusunun ham maddesini bilgi oluşturmaktadır. Tüketicilerin görüp dokunmadığı, tüketim için üretim noktasına gitmek zorunda oldukları, stoklanamayan bir yapısı olan mal ve hizmetlerden oluşan turistik ürün hakkında en temel şey bilgidir. Bu bağlamda turizm işletmeleri açısından ürün ve hizmetlerin tanıtımı, tüketiciler (turistler) açısından ise gereksinim ve istemlerin tatmin edilmesi, mevcut bilginin dağıtım kanalları aracılığı ile başarıyla sunulabilindiği ölçüdedir (Sarı ve Kozak, 2005, 250). Bu nedenle, turizm sektöründe hizmet vermekte olan işletmeler tüketiciler (turistler) ile etkili iletişim kurabildikleri ölçüde varlıklarını devam ettirebilmekte ve kendilerini doğru tanıtabilmektedir. Özellikle tatildeki turistlerin şımartılmaya, yaşadıkları yerlerde yapamadıkları davranışları yapmaya meyilli oldukları göz önünde bulundurulduğunda, her hangi bir turizm işletmesinin sunduğu mal ve hizmetlerden faydalanırken, bu tarz turistlerin personel ile kurdukları iletişimde pek çok iletişim engelinin olduğu dikkati çekmektedir. İkamesi çok olan turizm işletmelerinin bir diğerine göre fark yarattığı nokta, etkili iletişim tekniklerine hakim personel tarafından hizmet vermekte olmalarından kaynaklanmaktadır.

İletişim Engelleri

İletişim hayatımızın her alanında ve her anında sözlü ya da sözsüz, sesli ya da sessiz kullandığımız bir araç olup, en kısa tanımı ile kaynak ve alıcı arasındaki bilgi, duygu ve düşünce aktarımıdır. İletişim kurulduğu anda, bilgi, duygu ve düşünce aktarımında bir kopukluk ya da

hatalı iletişim söz konusu olabilmektedir (Küçükkaraca, 2015). Bu nedenle bireyler iletişim kurarken çeşitli engellerle karşılaşabilmektedir. İletişimi engelleyen bu faktörlerin başlıcalarını şu şekilde sıralamak mümkündür (Robbins ve Judge, 2013, 359-362):

Filtreleme: Alıcının isteğine uygun olarak daha iyi gözükebilmek için bilginin gönderici tarafından isteyerek değiştirilmesidir. Yani iletişimin çarpıtılmasıdır.

Algıda Seçicilik: Alıcının iletişim kurarken kendi beklenti ve ilgilerini algılarına göre yapmasıdır. Yani gerçeği görmeyip, gördüklerini gerçek olarak isimlendirip yorumlamasıdır.

Aşırı Bilgi Yükleme: Alıcının aşırı bilgi yüklemesi olduğunda bilgiyi seçme, aldırma, görmemezlikten gelme veya unutmaya durumlarıyla karşılaşmasıdır.

Duygular: Alıcının coşku veya depresyon gibi aşırı duygulu olduğu durumda mesajı farklı yorumlaması ve etkili iletişimi engellemesidir.

Dil: Göndericinin kullandığı kelimeleri alıcının da aynı manada anladığını sanmasıdır. Bu varsayım genellikle yanlış olup, iletişim engeli olarak görülmektedir.

Sessizlik: Çalışanın ayrımcılık, taciz, yolsuzluk ve görevi kötüye kullanmaya ilişkin sessiz kalması, yöneticinin bu davranışları engellemek için harekete geçmediği anlamına gelmekte olup sessiz kalan çalışanlar psikolojik strese maruz kalmaktadır.

İletişim Korkusu: Sözlü iletişim, yazılı iletişim veya her ikisinde de çalışanın aşırı gerilim ve endişe duymasındır.

Cinsiyet Farklılığı: Erkekler statüsünü, bağımsızlığını ve gücünü belirtmek amacıyla, kadınlar ise bağlantı yaratabilmek, samimiyet oluşturabilmek ve destek kazanmak amacıyla iletişime geçmektedir. Yani kadınlar ve erkeklerin iletişim kurma amaçlarının birbirinden farklı olduğu görülmektedir.

Politik Olarak Doğru İletişim: Göndericinin, alıcıyı incitmemeye çalışması iletişimin anlaşılmasını zorlaştırmaktadır.

Kültürel Engeller: Kelimelerin farklı ulusal kültürden insanlara farklı anlamlar ifade etmesi, yan anlamlarının farklı dillerde farklı şeyleri ima etmesi ve ton farklılığından kaynaklı kültürel engeller oluşabilmektedir (Robbins ve Judge, 2013, 359-362).

Yukarıda bahsedilen iletişim engelleri insanların iletişime olan gereksinimlerinin farkında olmamalarından, iletişimin önemini yeterince anlamamalarından ve etkin iletişim yöntemlerini bilmemelerinden kaynaklanabilmektedir (Tutar ve diğerleri, 2004, 43). Bu iletişim engellerini aşmak için çeşitli yöntemler uygulanabilmektedir. Bunlar; kaynağın sözlü mesajları alıcının anlayabileceği ve algılayabileceği şekilde iletmesi, mesajların sadece sözlü değil aynı zamanda çizim, yazı, resim ve işaret gibi sembollerle de ifade edip, alıcının ilgisini çekecek örneklerle desteklemesi ve uygun kanalla gönderilmesi, kaynak ve alıcının fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklarının ortadan kaldırılması ve geri bildirimle mesajın anlaşılıp anlaşılmadığının kontrol edilmesidir (Tutar, 2009, 139). Bunlara ilave olarak empati, sade dil kullanmak, sözleri hareketlerle desteklemek, tekrar etmek, çok çeşitli iletişim kanallarından ve teknolojiden yararlanmak sayılabilmektedir (Atabek, 2000, 17).

Engelli Turizmi

Dünyada bir milyardan fazla insanın çeşitli engel durumlarının olduğu Dünya Sağlık Örgütü tarafından belirtilmektedir. Bu tahmini değer dünya nüfusunun yaklaşık %15'ine tekabül etmektedir (Dünya Engellilik Raporu, 2011, 1). Bireyler doğuştan ya da yaşamlarının sonraki dönemlerinde gerek yaşlılıktan gerekse hastalık, kaza, afet gibi pek çok farklı nedenlerle fiziksel, görsel, zihinsel ve benzeri engellerle yaşamlarını sürdürmek zorunda kalabilmektedirler. Engellilik durumu kişinin yaşamsal faaliyetlerini kısıtlarken, kişinin sosyal yaşantısında da baş etmesi gereken bir takım zorluklar ortaya koymaktadır (Şahin, 2012, 14; Aytaç, 2005, 126). Ne yazık ki dünya 21.yüzyılı yaşarken gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde hala engelli bireylere

karşı eşit yaşam standartlarının varlığından söz edilememektedir. 1970 yılından sonra engelliler ile ilgili yapılan çalışmaların sayıca arttığı bilinmektedir (Uygun, 2010, 5). Engelli bireylerin gereksinimleri ile ilgili yapılan çalışmalarla yıllar içinde eğitim hakkı, sağlıklı yaşam hakkı, sosyal yaşamdaki destek, ayrımcılığın önlenmesi, istihdam olanakları vb. olanaklar olarak ortaya konmuştur (Kaya, 2010, 5-6). Bu gereksinimlerden belki de engelliler için en önemlileri sosyal yaşamdaki destek ve ayrımcılığın önlenmesi ile ilgili olanlardır. Çünkü sosyal yaşamlarında destek gören ve kendilerini diğer sağlıklı bireylerden ayrı tutulmadığını hisseden engelli bireyler toplum içinde mutlu ve huzurlu bir biçimde yaşamlarını sürdürmektedir. Bir engelli bireyin alışverişe çıkması, seyahate çıkması, turizm faaliyetlerinde bulunması, oldukça doğal yaşamsal gereksinimlerdir. Ancak engelli bireylerin bu gereksinimlerinin çok da önemsenmediği görülmektedir (Atak, 2008, 1).

Seyahat etmeyi diğer sağlıklı bireyler gibi engelli bireyler için de bir hak olarak görmek ve seyahat imkanlarının engellilere göre şekillendirilmesini sağlamak gerekmektedir (Atak, 2008, 1-2). Dünya engelli nüfusu ve bu nüfusun yaratacağı turizm pazar boyutu ele alındığında dev rakamlarla karşılaşılmaktadır. Ancak engelli nüfusun %80'inin düşük gelirli ülkelerde yaşaması engellilerin turizm faaliyetlerine katılmasını engelleyen önemli bir ekonomik sorundur (Uygun, 2010, 23). ABD'deki sivil toplum örgütlerinden biri olan Engelliler için Seyahat Geliştirme Derneği'nin (SATH) 1999 yılında Florida'da düzenlediği Dünya Engelliler Seyahat Konferansı'nda, ABD'deki engelli nüfusunun 50 milyona ve bu kesimin alım gücünün 175 milyar dolara ulaştığı belirtilmiştir. Böylelikle ekonomik ve sosyal anlamda engelli bireylerin seyahat etmeye daha da yakınlaştığı söylenebilir (Atak, 2008, 1). Avrupa'da ise çok kesin rakamlar bulunmasa da her 10 kişiden birinin değişik derecelerde engellilik durumunun bulunduğu bilinmektedir. Son yıllarda yapılan bir araştırmanın verilerine bakılacak olursa, İngiliz Üniversitesi Surrey tarafından yürütülen OSSATE (One-Stop-Shop Accessible Tourism in Europe- Avrupa'da Erişilebilir Turizm) adlı çalışmada Avrupa'da yaklaşık olarak 46 milyon fiziksel ya da zihinsel sorunu bulunan engellinin yaşadığını tespit edilmiştir. Avrupa'da yaşayan hamile kadınlar ve 65 yaş üzeri nüfus göz önüne alındığında bu rakam 130 milyon kişiye ulaşmaktadır. Dünyanın büyüyen ekonomisi Çin'de 60 milyon (çalışabilir durumda 25 milyon), Türkiye'de 8 milyon ve gelişmiş Japonya'da ise 5 milyon (18 yaşın üzerinde 3 milyon) engelli yaşamakta olduğu bilinmektedir. Yapılan bu araştırma sonuçlarına göre Avrupa'da yaşayan engelli nüfusun yaklaşık yüzde 70'i seyahat etmektedir. Bu kişilerin genellikle bir ya da birkaç kişinin refakatiyle seyahat ettikleri düşünüldüğünde Avrupa'da seyahat eden potansiyel rakamın 130 milyon kişi olduğu ve bunların yaklaşık turizm harcamasının 80 milyar Avro'dan fazla olduğu belirtilmektedir. Engelliler için etkili yasal düzenlemelerin özellikle gelişmiş ülkelerde hayata geçirilmesi ve bu yasal düzenlemelerin etkisini göstermeye başlamasıyla birlikte eskisine oranla çok daha fazla engelli seyahat eder hale gelmiştir. Böylece engelliler çeşitli ekonomik ve sosyal olanaklara kavuşmaya başlamıştır (<http://www.tursab.org.tr>).

Engellilerin hiçbir kısıtlamaya maruz kalmadan özgürce seyahat edebilmeleri onları potansiyel talep yaratıcılardan efektif talep unsuruna taşıyacaktır. Bu nedenle turizm olayını bir bütün olarak ele almakta yarar vardır. Engelliler sadece ulaştırma ve konaklama işletmelerini kullanmazlar, buldukları tatil destinasyonunu gezmek, alışveriş yapmak, yöre halkı ile aynı ortamlarda bulunarak, buldukları destinasyonun kültürel değerlerini öğrenmek istemektedirler. Engelli bireylerin kentsel yaşama katılmalarında ihtiyaç duydukları imkanlar engelli olmayanlardan çok da farklı değildir. (Öztürk, 2012, 19; Bulgan, 2014, 14). Seyahat sektörü uzun yıllar, ta ki engelli nüfusu ve alım gücü ile ilgili bilgilerin paylaşılmasına kadar büyük bir potansiyeli olan engelli pazarına ilgi göstermemiştir (Arıcı, 2010, 30). Seyahat sektöründe engelli pazarına olan ilginin artmasının sebebi, engelli pazarının endüstri için finansal değeri yüksek bir pazar olacağı ve bu pazarın değerinin artarak yükselmeye devam edeceği kanaatinden ötürüdür (Takeda ve Card, 2002, 48). Burnett ve Baker'ın yaptıkları bir çalışmada, Amerika'da engelli turizm pazarının artan önemini sayısal verilerle ortaya konulmuş ve engelli turizm pazarının 50 milyon kişi ile turizm endüstrisi için yeni bir segmenti oluşturmakta olduğu

ayrıca bu pazardan elde edilen gelirin 1998 yılında 200 milyar doları bulduğu ve 2030 yılında ise bu gelirin iki katına çıkacağı tahmin edilmektedir. (Burnett ve Baker, 2001, 4). Bu nedenle seyahat ve turizm endüstrisinin erişilebilirliğini yeniden değerlendirmeye ihtiyaç duyulmaktadır (Holden, 2010, 3). Holden'ın elde ettiği bulgulara göre, refakatçinin ve engelli aile bireyinin seyahat ve turizm deneyimleri oldukça farklı bileşenlerden oluşmaktadır. Bu bileşenler; planlama, seyahat hazırlığı yapma, erişilebilirlik sorunu, beklentiler ve engelli aile bireyinin fiziksel gereksinimlerinden oluşmaktadır. Bu nedenle refakatçi adeta bir servis elemanı gibi engelli bireyin uçakta, takside, otelde, seyahati boyunca her zaman yanında yardım sağlayıcısı olarak bulunmak zorundadır (Holden, 2010, 4). Ancak yapılan araştırmalar engelli çocukları olan ebeveynlerin tatil deneyimlerinin yeterince irdelenmediğini gösterir niteliktedir (Kim ve Lehto, 2013, 14).

Engelliler için turizm olanakları yaratılması gerekmektedir. Bu doğrultuda engelli misafirler için turizm olanaklarının yaratılmasında genel olarak dikkat edilmesi gereken unsurlara bakıldığında;

- Turizm faaliyetlerine katılabilmek için mutlaka bir ulaşım sistemine dahil olmak gerekmekte olduğu hususu göz önüne alınarak engelli misafirler için ulaştırma araçlarının varlığının sağlanması (Yaylı ve Öztürk, 2006, 89),
- Tatil destinasyonu olarak seçilen bölgede engellilerin kullanabileceği toplu ulaşım araçlarının bulundurulması (Arıcı, 2010, 31),
- Engellilerin gittikleri tatil destinasyonundaki görülmeye değer yerlerin, müzelerin engellilere uygun şekilde dizayn edilmesi, engellilere yönelik park yerlerinin varlığının sağlanması ve engellilere yönelik uygun işaretlendirmelerin varlığının sağlanması (Arıcı, 2010, 31),
- Bazı seyahat acentelerinin sadece engellilere yönelik tur programları düzenleyerek bu alanda uzmanlaşmaları (Arıcı, 2010, 31),
- Engelli misafirlerin seyahatleri ile ilgili her türlü bilgiye (özellikle tanıtım araçlarında yer alan engellilerin elde edebileceği hizmet ve olanaklarla ilgili bilgiye) açık bir şekilde, uygun semboller kullanılarak kolaylıkla ulaşmalarının sağlanması (Öztürk, 2003, 4; Yaylı ve Öztürk, 2006, 89),
- Engelli misafirlerin buldukları tatil destinasyonu ile ilgili görüşleri alınması ve varsa eksiklikler giderilmesi (Öztürk, 2003, 4),
- Engelliler konusunda eğitim almış kişilerin turizm sektöründe yer alması sağlanmalıdır (Öztürk, 2003, 14).

Tüm sağlıklı bireyler gibi engelli bireylerinde seyahat etmeye turizm faaliyetlerinde bulunmaya ihtiyaçları vardır. Bu gerçekten hareketle engelli bireyler için yaratılması gereken turizm olanaklarından belki de en önemlisi engellilerin seyahatleri ve konaklamaları esnasında her türlü hizmetten kolaylıkla yararlanabilmeleri için gerekli olan bilgiye ulaşabilmeleridir. Çünkü engelli bireyler sunulan mal ve hizmetlere ulaşamama endişesi ile aslında engellenmiş bireylerdir. Bu nedenle sağlıklı insanlar için dahi bilinmeze bir yolculuk olan turizm faaliyetleri, engelli bireyler açısından içinden çıkamayacaklarını düşündükleri karmaşık bir yapıya sahiptir. Tam olarak bu noktada devreye giren etkili iletişim öğelerinin etkin kullanımı engelli bireylere büyük kolaylık sağlamak ve turizm faaliyetlerinde bulunmanın onlar için de diğer sağlıklı bireyler gibi kolay olduğunu düşündürmektedir. Gerek turizm sektöründe hizmet veren tüm turizm işletmelerinin personeli ile sağlanan etkili iletişim, gerekse turizm dağıtım kanalları aracılığıyla sağlanan etkili iletişim engelli bireylerin tatil kararı almalarını kolaylaştırmaktadır. Dünyada önemli bir niş pazar konumunda olan engelli turizm pazarından pay almak isteyen ülkeler bunun farkındadır. Bu niş pazardan pay almayı başaran ülkelere bakıldığında, turizm gelirlerinde önemli bir artışın yakalandığı da bir gerçektir. Bu nedenle engelli turizminin giderek

popüler bir turizm türü olmaya başlamasını da göz önünde bulundurarak, engelli bireylere turizm faaliyetlerinde bulunurken kurulması gereken etkili iletişimin önemi açıktır.

Daha önceden engelli turizmi ile ilgili yurtdışında yapılan lisansüstü tezler incelendiğinde; Kanadalıların engellilerin tatil deneyimlerini araştırdıkları, Güney Afrikalıların engelli turistlerin ihtiyaçlarını ve seyahat edebilmeleri noktasında karşılaştıkları problemleri tespit ederek araştırdıkları, Çinlilerin fiziksel engellilerin seyahatleri sırasında karşılaştıkları engelleri ve seyahate erişilebilirlik konusunu değerlendirdikleri, Yeni Zelandalıların fiziksel engellilerle ilişkilerde, davranışsal engellerin hedeflenen eğitim yolu ile değiştirilmesi üzerine bir çalışma yapmış oldukları, Amerikalıların ise seyahat ve turizm endüstrilerinde engellilerin yaşadıkları erişilebilirlik ve tutumsal engelleri ve turizm işletmeleri yöneticilerinin fiziksel engellilerin seyahatleri hakkındaki fikir ve düşünceleri, seyahat eden sağlıklı bireyler ile engelli bireyler arasındaki karakteristik özelliklerin saptanmasını araştırdıkları ve ayrıca engelli bireylerin refakatçi ile seyahat ederken yaşadıkları güçlüklerin neler olduğunu tespit ettikleri belirlenmiştir (Foggin, 2000; Snyman, 2002; Amanda, 2003; Bi, 2006; Breedt, 2007, Rummel, 2008; Schitko, 2009; Holden, 2010).

Engelli turizmi ile ilgili yurtdışında yapılan makale çalışmalarına bakıldığında; Avusturyalı engellilerin tatil deneyimleri üzerine bir araştırma yapılmış, Amerika'da ise engellilerin seyahat kriterleri belirlenmeye çalışılmış ve turizm sektöründe seyahat ihtiyaçları, engellilerin hareketliliğini motive edici etmenler irdelenmiş, ayrıca Amerika'da engelli bireylere sahip ailelerin seyahatlerinin yükselişte olan bir niş pazar bölümü olarak kabul edilmesi gerekliliği irdelenen bir makale çalışması yapılmış ve Amerikan tur operatörleri ve seyahat acentelerinin paket tur organizasyonlarında yürüme engelli bireylerin karşılaştıkları zorluklar araştırılmıştır. Asya'da engellilere karşı tutum değişikliği üzerine bir çalışma yapılmış, İsrail'de engellilerin turizm sektöründe sunulan mal ve hizmetlere erişilebilirlik faktörlerinin önemini değerlendirilmesi için bir yöntem sunulmaya çalışılmış, İngiltere'deki turizm endüstrisinin Engelli Ayrımcılık Yasası'ndan etkilenecek turizm sektöründeki performanslarını ne ölçüde arttırdıkları araştırılmış ve turizm endüstrisi içerisinde engellilik durumu ve engellilerin tatil yapabilmeleri üzerine bir makale çalışması yapılmış, Hong Kong'da bulunan seyahat acentelerinin engelli bireyler üzerindeki etkinliği irdelenmiştir. Yau ve arkadaşlarının yapmış oldukları bir makale çalışmasında engellilerin seyahate erişim konusunda çok fazla kısıtlamaların olduğuna değinilmiş, Daniels ve arkadaşları fiziksel engellilerin seyahatlerinde karşılaştıkları kısıtlayıcı etkileri yorumlayıcı bir makale çalışması yapmış, Cards ve arkadaşlarının bir makale çalışmasında, fiziksel engelli turistler ile seyahat sağlayıcıların, erişilebilirlik ve tutumsal engeller modeli üzerine bir araştırma yapmış oldukları tespit edilmiştir.

Çin'de engelli bireylerin seyahatlerini daha erişilebilir kılmak için kanunlar çıkarılmış olmasına rağmen büyümekte olan engelli pazarının henüz yeterince önemsenmediğinin tespit edilmiş olduğu bir araştırma yapılmıştır. Kanada'nın turizm destinasyonlarında bulunan otel işletmelerinde engellilerin entegrasyonunu etkileyen insan kaynakları politikaları ve uygulamaları üzerine bir araştırma yapılmış, engelli vatandaşlığının bir Avusturyalı için insan hakları analizi çerçevesinde kültürel yaşam açısından irdelenmesi üzerine bir çalışma yapılmıştır. Poria ve arkadaşları yaptıkları çalışmada, engelli bireylerin uçuş deneyimlerini araştırmış, Lovelock 'ın yaptığı çalışmada, tekerlekli sandalye kullanan engelli bireylerin uzak doğal ortamlara uçak, tren ve benzeri motorlu ulaşım araçları ile erişimleri üzerine engelli bireylerin tutumları irdelenmeye çalışılmıştır. Malezya'da yaşayan yaşlı ve engellerin binalara erişimleri otel işletmelerinden örnekler ile irdelenmeye çalışılmış, Fransa ve Kanada'da bulunan yerli ve yabancı engelli turistlere ihtiyaçlarına yönelik aynı sorular yöneltilerek, konaklama endüstrisinin durumunun karşılaştırılması yapılmıştır. Simon Darcy 'nin yaptığı makale çalışmasında içsel karmaşıklık: engellilik, erişilebilir turizm ve konaklama bilgi tercihleri üzerine irdelenmeye çalıştığı görülmektedir. Ricardo Paga'n yaptığı araştırmada birey engelli olsun ya da olmasın turizme ne kadar zaman ayırdığı analiz edilmiş, Kim ve Lehto'nun engelli çocuklara sahip olan ailelerin seyahatlerini aktivite ve motivasyon açısından ele almış oldukları tespit edilmiştir (Oxley ve Richards, 1995; Darcy ve Daruwalla, 1999; Burnett ve

Bender, 2001; Parker, 2001; Israeli, 2002; Miller ve Kirk, 2002; Takeda ve Card, 2002; McKercher ve diğerleri., 2003; Ray ve Ryder, 2003; Shaw ve Coles, 2004; Yau ve diğerleri., 2004; Daniels ve diğerleri, 2005; Cards ve diğerleri, 2006; Bi ve diğerleri, 2007; Gröschl, 2007; Huh ve Singh, 2007; Darcy ve Taylor, 2009; Poria ve diğerleri, 2010; Lovelock, 2010; Freeman ve Selmi, 2010; Darcy, 2010; Bizjak ve diğerleri, 2011; Lee ve diğerleri, 2012; Paga'n, 2012; Kim ve Lehto, 2013).

Yurtiçinde yapılan engelli turizmi ile ilgili lisansüstü çalışmalar incelendiğinde; Yörük'ün yaptığı yüksek lisans tez çalışmasında, turizm yapılarının özürli insanlar için ulaşılabilir olmasını sağlayacak mimari tasarım kriterlerinin belirlenmesi amaçlanmış, Atak'ın yaptığı yüksek lisans tez çalışmasında ise, dünyanın en büyük seyahat pazar dilimini oluşturan engellilerin de dinlenmek, eğlenmek ve gezip-görmek amacıyla seyahate katılmaları diğer normal insanlar gibi en doğal hakları olduğu vurgulanmıştır. Arıcı'nın bedensel engellilerin turizm sektöründen beklentilerinin tespit edilmesine dair yüksek lisans tezinde, turizm sektörünü oluşturan unsurlardan seyahat acenteleri, konaklama işletmeleri ve turistik bölgeler üzerinde çalışılmış olup, daha sonra yapılacak çalışmaların yine bedensel engelliler üzerinde ancak, her bir unsur için ayrı ayrı olarak planlanabileceğine irdelenmiştir. Eryılmaz'ın yapmış olduğu yüksek lisans tezinde engelli turizm pazarının henüz çok yeni bir kavram olmakla birlikte dünyada seyahat eden engelli nüfusun her geçen gün arttığı göz önüne alınarak bu pazarın büyüklüğünün ve öneminin de arttığı vurgulanmış, Uygun'un yaptığı yüksek lisans tez çalışmasında ise; fiziksel engelli fertlere sahip ailelerin tatil kararlarına fiziksel engelli fertlerin etkisinin olup olmadığının tespit edilmesi amaçlanmıştır. Şahin'in yaptığı doktora tez çalışmasında ortopedik ve görme engelli bireylerin konaklama işletmelerinden memnuniyet durumları uygulanan anket yöntemi ile incelemeye tabi tutulmuş, Tozlu'nun yaptığı yüksek lisans tez çalışmasında ise, engellilerin turizme katılımında karşılaşılabilecekleri olası zorlukları ortadan kaldıracak, engellilerin seyahat etmelerini kolaylaştıracak olan düzenlemelerin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bulgan'ın yaptığı doktora tez çalışmasında ise; Türkiye'deki otel işletmelerinde konaklayan engelli misafirlerin turizm faaliyetlerine katılımları noktasında erişim engellerinin olup olmadığı ve otel işletmeleri yöneticilerinin engelli turizm pazarı hakkındaki görüşlerinin engelli misafirlerin görüşleri ile örtüşüp örtüşmediği araştırılarak irdelenmeye çalışılmıştır. (Yörük, 2003; Atak, 2008; Arıcı, 2010; Eryılmaz, 2010; Uygun, 2010; Şahin, 2012; Tozlu, 2012; Bulgan, 2014).

Öztürk ve arkadaşlarının yaptıkları araştırmada, Türk turizm sektörünün engelli turizm pazarı için hazır olup olmadığı ve bu konuyla ilgili otel ve seyahat acentesi yöneticilerinin görüşlerinin ne doğrultuda olduğu incelenmiş, Yaylı ve Öztürk'ün yaptıkları bir makale çalışmasında ise, bedensel engelli pazarına konaklama işletmesi yöneticilerinin bakış açıları ortaya konulmaya çalışılmıştır. Mülâyim ve Özşahin'in yaptığı makale çalışmasında konaklama işletmelerinde bedensel engellilerin yaşadıkları sorunlar ve çözüm önerileri irdelenmiştir. Çağlar'ın yapmış olduğu makale çalışmasında; Türkiye'de yasal, politik, fiziksel ve sosyal çevre düzeninin, engellilerin yaşamın her alanına katılımına ne ölçüde izin verildiğini belirlemek amaçlanmıştır. Pehlivanoğlu yaptığı makale çalışmasında, konaklama yapılarının engellilere yönelik oda düzenlemelerini irdelenmiş, Şahin ve Erkal'ın yaptıkları çalışmada ortopedik ve görme engelli bireyler için konaklama tesislerinde yapılması gereken düzenlemeler araştırılmış, Tütüncü ve Aydın'ın yaptığı makale çalışmasında, engellilerin sayılarının aileleri ile birlikte değerlendirildiğinde dünya nüfusunun 3'te birini oluşturmakta olduğu ve turizm faaliyetlerini bu önemli kitle için ulaşılabilir kılınması gerektiğini vurgulanmıştır. Kaygısız ve Bulgan'ın yaptıkları makale çalışmasında insan hakları çerçevesinde engellilerin seyahat hakkı ve Avrupa Birliği'ndeki yasal düzenlemeler irdelenmiş, Bulgan'ın yaptığı bir diğer çalışmada dünyada ve Türkiye'de engelli turizmi ile ilgili yapılan çalışmalar ortaya konulmuş, Bulgan ve Kaygısız'ın yaptıkları bir araştırmada sosyal Avrupa modeli çerçevesinde Avrupa Birliği'ndeki engelli turizmüne ilişkin yasal düzenlemelerin Türkiye'deki yasal düzenlemelerle karşılaştırılması verilmiştir (Yaylı ve Öztürk, 2006; Öztürk ve diğerleri, 2008; Mülâyim ve Özşahin, 2010; Çağlar, 2012; Pehlivanoğlu, 2012; Şahin ve Erkal, 2012; Tütüncü ve Aydın, 2013; Kaygısız ve Bulgan, 2015; Bulgan, 2015; Bulgan ve Kaygısız, 2015).

Yukarıda verilen dünyada ve Türkiye’de yapılmış engelli turizmi ile ilgili çalışmalar incelenecek olunursa daha önceden engelli bireylerin turizm işletmelerinin ürettikleri mal ve hizmetlerden yararlanırken etkili iletişim faktörlerinin ne kadar önemli olduğuna vurgu yapan çalışmaların sınırlı olduğu görülmektedir. Bu nedenle yapılan bu çalışma ayrıca önem arz etmekte ve alan yazınındaki bu açığı kapatma noktasında etkili bir rol üstlenmektedir. Ayrıca konunun önemi de dikkate alınarak engellilerle etkili iletişime yönelik uluslar arası çalışmalar yapılması için bu konuda sivil toplum örgütleri ve kamu kurum ve kuruluşlarının işbirliği ile üniversitelerde ve kamuda görevli ilgili personelin yurtdışında yetiştirilmeleri sağlanmalıdır.

Engellilerle İletişim

Birleşmiş Milletler Genel Kurulu tarafından kabul edilen “Sakat Kişilerin Hakları Bildirgesi”ne göre engelliler “Normal bir kişinin kişisel ya da sosyal yaşantısında kendi kendisine yapması gereken işleri, bedensel veya ruhsal yeteneklerindeki kalıtsal ya da sonradan olma herhangi bir noksanlık sonucu yapamayanlar” olarak tanımlanmaktadır. Çeşitli sebeplere bağlı olarak oluşan engellilik temel olarak zihinsel, görme, işitme ve konuşma, bedensel (ortopedik) ve süregelen engellilik olmak üzere beş başlıkta incelenmektedir (Koca, 2010, 4-5).

Türk toplumunda engellilerle birlikte olma ve iletişim kurma deneyiminin az olması, engelli bireylerin toplumsal alanlarda (sokakta, okulda, işyerinde..vb) yeterince yer almamasından kaynaklanmaktadır. Engelli bireylerin çoğu, başka insanlar tarafından görmezden gelinme, acınma ve dışlanma gibi tavrılara maruz kalmaktadır. Toplumdaki bu olumsuz düşünce tutum ve davranışların azaltılması yönünde engelli olmayan bireylerin çaba göstermeleri gerekmektedir. Engelli bireylerle iletişimde dikkat edilmesi gereken temel nokta, onların da kendilerine has kişiliğe sahip kendi kararlarını verebilen bireyler olarak görmek, diğer insanlara davranıldığı şekilde engelli bireylere de davranmak ve onlara saygı göstermektir (<http://kayseri.aile.gov.tr>). Bu bağlamda zihinsel, görme, işitme, dil ve konuşma, bedensel (ortopedik) engelliliğin tanımları ve onlarla iletişim kurarken nelere dikkat etmek gerektiğine aşağıda yer verilmiştir:

Zihinsel Engelli; doğum öncesi, doğum sırası ve doğum sonrasında çeşitli nedenlerden dolayı, genel zihinsel işlevlerde normallerden önemli derecede gerilik ve akranlarına göre uyumsuzluk ve yetersizlik gösteren bireyler olarak tanımlanmaktadır. Eğitilebilir (hafif), öğretilebilir (orta), bağımlı (ağır) ve tam bağımlı (çok ağır) olarak sınıflandırılmaktadır (<http://www.zihinselengellilervakfi.org>). Zihinsel engelli bireyin dil gelişimi yavaş olup kendini tam olarak ifade edememektedir. Zeka yaşının gösterdiği yaşta olmak zorunda kalan zihinsel engelliler hassas ve duyarlı bir kişiliğe sahip olup, kendilerine nasıl yaklaşıyorsa aynı şekilde karşılık vermektedir. Bu sebeplerden dolayı zihinsel engelli bireylerle iletişim kurarken sözel ve sözel olmayan mesajların açık ve anlaşılır olmasına, mesajların basit, özel ve dikkatle seçilmiş olmasına ve ayrıca engelli bireyi etkileyen aile, okul, toplum gibi etmenlere özen göstermek gerekmektedir. Ailelerin, zihinsel engelli ile iletişimleri konusunda oyun oynamaları yönünde sosyal hizmet uzmanları tarafından eğitilmeleri gerekmektedir. Engelli ile ilgili diğer meslek grupları da zihinsel engelliler ile iletişimde önemli rol oynamakta olup, onların yeni sosyal davranışlar öğrenmelerine, kendilerini geliştirmelerine olanak tanınmasına, sorunların çözülmesi ve toplumun engelliye yönelik tutumlarının değişmesi açısından etki etmektedir (Özbey, 2015).

Görme engelliler doğuştan ya da sonradan çeşitli nedenlerle tam veya kısmi olarak görme kaybı olan bireylerdir. Görme engelli bireyle karşılaşıldığında nazikçe bir şeye ihtiyacı olup olmadığı sorulmalı ve görme engelli bireyin kolunu tutarak yol göstermek gerekir. Görme engelli bireyle konuşurken diğer insanlara hitap edildiği şekilde hitap etmek gerekir. Küçümser bir şekilde bir ses tonuyla konuşulmamalı ve işitme kaybı yaşıyormuş gibi yüksek ses tonu kullanılmamalıdır. Eğer görme engelli bir kişinin kıyafetinde bir leke varsa ona uygun bir ortamda uygun bir dille söylenmeli ve parmağını o lekenin üzerine koyarak yeri gösterilmelidir. “Sağa git, sola git, düz git” gibi ifadeler üst üste kullanıldığında can sıkıcı hale gelebileceği için yönlendirme hususunda onun sizin kolunuza girmesine müsaade etmek gerekmektedir (<http://www.tkorlervakfi.org.tr>).

İşitme engelliler ve işitme güçlüğü çekenler, tek veya iki kulağında tamamen veya kısmen işitme kaybı yaşayan kişilerdir. Ayrıca işitme cihazı kullanan kişiler de bu grupta yer almaktadır. İşitme engelli ya da işitme güçlüğü çeken biriyle konuşmaya başlarken, eline veya omzuna hafifçe dokunarak bireyin dikkatini çekmek gerekir. Öncelikle engelli bireyin iletişim kurarken işaret dili, jest, yazılı veya sözlü iletişimden hangisini tercih ettiği bilinmelidir. Açık, anlaşılır kelimelerle, göz teması kurarak, bağırma yerine normal ses tonuyla yavaşça konuşulmalıdır. Böylece engelliler dudak okumaya çalışarak mesajı algılamaları kolaylaşabilir. Ayrıca kullanılan jest ve mimikler de işitme engellinin mesajları doğru algılaması açısından önem taşımaktadır. İşaret dili veya yazılı iletişim tercih edilmelidir (Kıral, 2012). Ayrıca işitme engellilerle iletişim hususunda onların sahip oldukları sözel iletişim düzeyi, iletişim ortamı ve katılımcıların özellikleri de büyük önem taşımaktadır (Gürboğa, 2003, 52). İşitme engelli bireyler işaret dili tercümesine erişim hususunda genellikle sorunlar yaşamaktadır. Bu konuda 93 ülkeyi kapsayan bir araştırmaya göre 31 ülkede tercüme hizmeti bulunmakta iken, 30 ülkede ise yetkili tercüman sayısı 20 veya altındadır (Dünya Engellilik Raporu, 2011, 4).

Bedensel engelliler, doğum öncesi, doğum sırası ve doğum sonrası dönemde çeşitli nedenlere bağlı olarak iskelet (kemik), kas ve sinir sistemindeki bozukluklar sonucu, bedensel yeteneklerini farklı derecelerde kaybeden, toplumsal hayata uyum sağlama ve günlük ihtiyaçlarını gidermede güçlük çeken, bu nedenlerle korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan bireylerdir (Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi Bedensel Engelli Bireyler Destek Eğitim Programı, 2008, 3). Bedensel engellilerle iletişim kurarken yere çökerek konuşmak yerine bir sandalyeye oturup kendisiyle göz hizasında olunmalı, kendisi istemedikçe koluna girilmemeli, tekerlekli sandalyeye yaslanılmamalıdır. Eğer bedensel engelliye nasıl yardım edileceği bilinmiyorsa, kendisine açıkça sorulmalıdır (<http://www.tkorlervakfi.org.tr>). Bedensel engelli bireylerde iletişim problemleri farklı seviyelerde ortaya çıkmakta olup rehabilitasyon çalışmalarına cevaplar da farklılık göstermektedir (Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi Bedensel Engelli Bireyler Destek Eğitim Programı, 2008, 7).

Dil ve konuşma engelliler herhangi bir nedenle sözel iletişimde ortaya çıkan aksaklıklar ve düzensizlikler sebebiyle iletişim güçlüğü yaşayan bireylerdir (<http://mebk12.meb.gov.tr>). Dil ve konuşma engelli bireylerle iletişim kurarken onları dikkatli bir şekilde dinlemek, sözünü kesmemek ve bitirmesi için acele etmemek gerekmektedir. Engellileri anlamakta güçlük çekildiği durumda söylediklerini tekrar etmeleri veya bir kağıda yazmaları istenmelidir. Ortamın sessiz olması tercih edilmelidir. Onlarla etkili iletişim kurabilmek için onların konuşmalarına gülmek ve anlama çabası göstermek önemlidir (<http://kayseri.aile.gov.tr>).

Engelli bireylerin bilgi ve teknoloji kullanım oranı engelsiz bireylere göre oldukça düşük olmakla beraber, telefon televizyon ve internet gibi en temel araçlara ve hizmetlere erişimleri de sınırlı kalmaktadır (Dünya Engellilik Raporu, 2011, 4). Ancak teknoloji ile engelli bireylerin yaşam kalitesinin artırılmasında olumlu etki yaratabilmek mümkündür. İleri teknoloji sayesinde engellilerin çevresi ve kullandığı araçlar yeniden düzenlenerek, engelli bireylerin daha bağımsız ve özgür olabilmesi sağlanabilmektedir. Bu bağlamda “evrensel tasarım” olarak adlandırılan olanaklar sayesinde engellilerin ihtiyaç ve istekleri temel alınarak çok daha rahat koşullar sunulmaktadır (Yıldız, 2010, 614-615). Özellikle son yıllarda engellilere yönelik internet ve bilgisayar teknolojisi alanında yaşanan gelişmelerle beraber sağır-kör insanlar telefon ile iletişim kurabilmekte, görme engelli bireylerin birçoğu konuşma sentezi aracılığıyla bilgisayar ekranını okuyabilmekte ve fiziksel engelliler ses ile ve üfleyerek bilgisayar kullanabilmektedir (Subaşıoğlu, 2000, 188).

Engelli iletişimine yönelik çalışmalardan bazıları şunlardır: Görme engellilerin özellikle ergenlik döneminde arkadaşlık ilişkilerinin zayıf olduğu, samimi arkadaşlıklar geliştirmekte ve sürdürmekte zorluk çektikleri ve sosyal alanlarda çok boyutlu sorunlar yaşadıkları tespit edilmiştir (Huurre, 2000; Lifshitz, 2007). Bu bağlamda görme engelli bireylerin sosyal ilişkiler kurmaları ve geliştirmeleri için etkili kişilerarası iletişim becerileri kazanmalarının önemli olduğu düşünülmektedir (Yıldız ve Duy 2013, 1468). İşitme engelli yetişkinlerin iletişim biçimine

ilişkin yapılan bir araştırmaya göre engellinin bir lokantada yiyecek içecek isterken garsonun söylediklerini en fazla işaretle anlattıklarında anladıkları, ikinci olarak yazarak anlattıklarında anladıkları, üçüncü olarak tercüman kullanarak anladıkları görülmektedir. En az başvurdukları yöntem ise dinleme yöntemidir (Gürboğa ve Kargın 2003, 57). Engelli çocuğa sahip ailelerin aile işlevlerinin değerlendirildiği bir çalışmaya göre ailenin engelli çocuğa sahip olmasının aile üyelerinin karmaşık duygular yaşamasına, normal aile yaşamlarının bozulmasına ve iletişim eksikliği neticesinde aile sorunlarının yaşanmasına neden olduğu belirtilmektedir (Özşenol ve diğerleri, 2003, 157). Başka bir çalışmada zihinsel engelli çocukların ifade edici dilini geliştirmek için doğal dil yaklaşım teknikleri temel alınarak onların dil gelişimini desteklemek amacıyla aktivite önerileri yer almaktadır (Özmen 2003, 205). Bakım hizmeti veren personelin zihinsel engellilerin yaşadıkları sorunlara ilişkin görüş ve önerilerinin ele alındığı çalışmaya göre zihinsel engellilerin iletişim kurma açısından karşılaştıkları sorunlar; kendini ifade etme sorunları, başka insanlarla ve diğer engelliler ile iletişim sorunları olarak 3 alt temada incelenmiş olup karşılaştıkları sorunlara ilişkin çözüm önerileri ise aile iletişiminin sağlanması, ekip iletişiminin sağlanması ve birebir ilgi olarak gruplandırılmıştır (Kaya ve Yıkılmış 2014, 390-391). Engelli turistlerin konaklama işletmelerinde kabul görme düzeyine yönelik yapılan bir yüksek lisans tez çalışmasına göre araştırmaya katılan engelli bireylerin büyük çoğunluğu otel personelinin kendilerine her fırsatta yardıma bulduklarını, diğer turistlerle kendilerini eşit gördüklerini ve pozitif ayrımcılık yapıldığını belirtmişlerdir. Ayrıca otel departman müdürlerinin, engellilerle özel olarak ilgilenmesi ve ulaşılabilir olması engellilerin kendilerini özel hissetmelerini sağlamıştır. Araştırmaya katılan birçok engelli tarafından yaşanan iletişim sorunu ise bazı bellboy'ların bahşiş alabilmek için sürekli olarak engelli bireylerin peşinde dolaşması ve olur olmaz hareketler ile yardımcı olmayı teklif etmeleridir (Yenişehirlioğlu 2013, 68).

Araştırma Yöntemi

Bu çalışma, turizm sektöründeki engellilerle iletişim sorunlarının tespit edilmesi ve bu sorunlara çözüm üretilmesi amacıyla yapılmıştır. Bu bağlamda Antalya ilindeki Ulaştırma İşletmeleri'nden 10 personel, Seyahat Acentaları'ndan 10 personel, Konaklama İşletmeleri'nden 10 personel, Rekreasyon İşletmeleri'nden 10 personel ve turizm sektörüne katkı sağlayan diğer turizm işletmelerinden 10 personel olmak üzere toplamda 50 kişiyle görüşülmüştür. Bu bağlamda katılımcıların turizm sektöründe engellilerle iletişim sorunlarının irdelenmesi ve çözüm önerileri sunulması bu çalışmanın temel amacını oluşturmaktadır. Araştırmada yöntem olarak Neden Nasıl Nasıl Ağaç Diyagramı'ndan yararlanılmış olup katılımcılara öncelikle "neden" sorusu sorularak turizm sektöründe yaşamış oldukları engellilerle iletişim sorunlarının nedenleri tespit edilmiş ve daha sonra çözüm yollarının belirlenmesi için "nasıl" sorusu yöneltilerek öneriler geliştirilmiştir. Böylece sosyal yaşamlarında destek gören ve kendilerini diğer sağlıklı bireylerden ayrı tutulmadığını hisseden engelli bireyler toplum içinde mutlu ve huzurlu bir biçimde yaşamlarını sürdürmeleri ve turizm işletmelerinin sundukları mal ve hizmetlerden kolaylıkla faydalanabilmelerinin sağlanmasında bir farkındalık yaratılması bu çalışma ile hedeflenmektedir.

Türkiye'de TÜRSAB (2008)'in yapmış olduğu bir araştırmada Antalya ilindeki engelli oda sayısı 605 adet ile ilk sırada yer almaktadır. Bu sayıyı 159 adet engelli odası ile Muğla ili 147 adet engelli odası ile İstanbul ili izlemektedir (www.tursab.org.tr). Bu nedenle bu araştırma Antalya ilinde gerçekleştirilmiştir.

Cresswell (2013)'in önerdiği gibi veri toplama süreci yeni bakış ve özellikler ortaya çıkmadığında sonlandırılmıştır (Cresswell, 2013, 189). Çalışmada kalite geliştirme araçlarından biri olan Neden Nasıl Nasıl ağaç diyagramı yöntemi uygulanmıştır. Ağaç diyagramı belirli bir amaca ulaşmak için yapılması gereken faaliyetlerin belirlenmesine yönelik bir tekniktir. Bu teknik ile "neden" ve "nasıl" sorunlarına cevap aranmaktadır. Böylece hem problemin nedenleri tespit edilmekte hem de problemin çözülmesine yönelik öneriler geliştirilmektedir. "Neden" sorusu ile problemin kaynağı belirlenmekte, "nasıl" sorusu ile de problemin çözüm yolları

aranmaktadır (MEGEP, 2008, 18). Ağaç diyagramı yönteminin uygulanmasında aşağıdaki aşamalar izlenmiştir:

- Ağaç diyagramı hazırlanırken analiz edilecek konu ve hedef belirlenmiştir. Hedef ağacın en soluna yazılmıştır.
- İkinci aşamada “Turizm sektöründe engellilerle iletişimde neden sorun yaşıyorsunuz?” sorusuna cevap aranmıştır. Katılımcıların görüşlerine göre 16 farklı neden belirlenmiştir.
- Üçüncü aşamada iletişim sorunlarının çözümlenmesine yönelik “Bu iletişim sorunu nasıl çözülür?” sorusuna cevap aranmıştır. Beyin fırtınası yöntemiyle katılımcılar tarafından öneriler geliştirilmiştir. Konu ile ilgili ayrıntılar sağ tarafa doğru yazılmıştır. Cevapların gerekli ve yeterli olup olmadığı kontrol edilmiştir.
- Dördüncü aşamada yeni fikirlerin her birine yönelik, diğer basamaktaki detayları ortaya çıkarmak için yeniden “nasıl” sorusu sorulup alt çözümler için çözüm önerileri getirilmiştir.
- Temel bileşene erişilinceye kadar bu aşamalara devam edilmiştir (Tague, 2005, 501-503).

Tablo 1’de Antalya ilindeki turizm sektöründe çalışan 50 kişinin görüşüne göre hazırlanan “Neden Nasıl Nasıl Ağaç Diyagramı” gösterilmiştir.

Tablo 1. Neden Nasıl Nasıl Ağaç Diyagramı

Hedef	Neden	Nasıl	Nasıl
<i>Turizm Sektöründe Engellilerle İletişimin Geliştirilmesi</i>	1- Personelin engellilere karşı olumsuz tutumu	Personel engellilere karşı sabırlı ve anlayışlı davranmalıdır.	Personel engellilerle empati kurmaya çaba göstermelidir.
	2- Personelin engellilere karşı kendisini doğru ifade edememesi	Personel kendisini kısa cümlelerle açık ve net bir biçimde ifade etmelidir.	Anlam karmaşasına neden olabilecek cümleleri değişik kelimeler kullanarak yeniden tekrarlamalı, beden dili ve yüz ifadesine dikkat etmelidir.
	3- Personel ile engelli arasında sosyo-kültürel farklılıktan doğan sorunlar	Hizmet içi eğitimler vasıtasıyla turizm işletmelerinde hizmet veren personelin farklı sosyo-kültürel özellikleri tanınması sağlanmalıdır.	Yakınlaşma sağlanmalı, ben iletisi olan kişi başkalarını düşünmeyi öğrenmelidir.
	4- Personelin yabancı dil yetersizliği	Personel kendisini doğru ifade etme çabasında olmalıdır.	Personel kurum içi ve kurum dışı verilecek olan dil eğitimlerine katılmalıdır.
	5- Personelin engellilere anlaşılmadığını hissettirmesi	Karşılıklı yaşanan duygunun nedeni anlaşılmaya çalışılmalıdır.	Personel empatik iletişimin kurulmasına yönelik eğitime katılmalıdır.
	6- Personelin engellileri yargılayıcı cümleler kurması	Kurulan cümlelerde “sen/siz böyle yapmışsınız” ifadelerinden kaçınılmalıdır.	Kurulan “sen dili”, “ben dili”ne dönüştürülerek yargılayıcı ifadelerden kaçınılmalı.
	7- Personelin engellileri iyi dinlememesi	Dinlemenin bir iletişim engeli olmasının önüne geçilmelidir.	Personele etkili dinleme yöntemleri hakkında eğitim verilmelidir.
	8- Personelin engellilerle iletişim kurarken işaret dilini aktif olarak kullanamaması	İşaret dilinin etkin bir biçimde kullanılması sağlanmalıdır.	İşaret dili kılavuzları hazırlanarak personele dağıtılmalıdır.

<p><i>Turizm Sektöründe Engellilerle İletişimin Geliştirilmesi</i></p>	9- Personelin engelli bireylerin engel türlerine özgü iletişim kurma noktasında yaşanan eksiklikler	Personel engellilerle iletişim kurma ve bu bireylerin genel özellikleri konusunda bilgilendirilmelidir.	Engellilerin sadece bireysel farklılıkları olan bireyler olarak görülmesini sağlamak için bilgilendirici programlar ve broşürler hazırlanmalıdır.
	10- Engelliler ile iletişim kurma becerisine sahip personelin istihdam edilmemesi	Engellilerin karşılaştıkları iletişim güçlüklerini en aza indirmek için turizm sektöründe işaret dilini bilen, sözel iletişim becerileri gelişmiş personel ihtiyacı tespit edilmelidir.	Engelliler ile her türlü engel türüne göre iletişim kurma becerisine sahip personelin istihdam edilmesine yönelik kadrolar oluşturulmalıdır.
	11- Personelin engelli bireylerin belirttikleri sorunlara ve şikayetlere duyarlı olmaması	Engelli bireylerin sorunlarına karşı personelin farkındalığı artırılmalıdır.	Personele engellilere yönelik duyarlılık eğitimi verilmelidir.
	12- Kendisini tatilde rahat ve şımartılmaya müsait hisseden engelli müşteriler ile personelin kurduğu olumsuz iletişim	Personel engelli bireylere karşı daha sabırlı ve anlayışlı davranmalı, onları iyi dinlemelidir.	Personel engelli bireye karşı empati kurma becerisini geliştirmelidir.
	13- Turizm sektöründe istihdam edilen engelli personelin iletişimsizleştirilmesi	Engelli personel gerek otel işletmelerinde gerek seyahat acentaları ve ulaştırma işletmelerinde müşteri ile birebir diyalog kurabileceği pozisyonlarda çalıştırılmalıdır.	Kültür ve Turizm Bakanlığı'yla gerekli yazışmalar yapılarak engelli personelin müşteriyle diyalog kurabileceği departmanlarda istihdam edilmesine yönelik kadrolar oluşturulmalıdır.
	14- Personelin farklı engel gruplarıyla yaşadığı iletişim engelleri	Bireylerin farklılıkları olan başka bireylerle rahat empatik bir etkileşim kurması sağlanmalıdır.	Çok kültürlü eğitim çalışmaları gerçekleştirilmelidir.
	15- Personelin engellilerle iletişiminde önyargıların olması	Personel engellilere karşı önyargıların giderilmesine yönelik empati kurma becerileri geliştirmelidir.	Kurum içi ve kurum dışı engellilikle ilgili seminer konferans ve eğitimler düzenlenmelidir.
	16- Personelin engelli bireylerle sağlıklı bireyleri eşit görmemesinden kaynaklanan iletişim engelleri	Personel iletişim konusunda ayrımcılık yapmamasına yönelik bilgilendirilmelidir.	Örnek olaylar vasıtasıyla işten çıkarılmaya kadar gidecek olan bu husus vurgulanmalıdır.

Sonuç

Bu çalışmada turizm sektöründeki iletişim sorunlarının tespit edilmesi ve çözüm yollarının belirlenmesi amacıyla Antalya ilindeki ulaştırma işletmeleri'nden 10 personel, seyahat acentaları'ndan 10 personel, konaklama işletmeleri'nden 10 personel, rekreasyon işletmeleri'nden 10 personel ve turizm sektörüne katkı sağlayan diğer turizm işletmelerinden 10 personel olmak üzere toplamda 50 kişiyle görüşülmüştür. Araştırmada Neden Nasıl Nasıl Ağaç Diyagramı yöntemi kullanılmıştır. Uygulanan bu yöntem ile turizm sektöründe çalışan 50 personele engellilerle iletişim kurarken yaşadıkları sorunları irdelemek amacıyla "Turizm sektöründe engellilerle iletişimde neden sorun yaşıyorsunuz?" sorusu yönelmiştir. Katılımcıların görüşlerine göre 16 farklı neden belirlenmiştir. Bunlar; personelin engellilere

karşı olumsuz tutumu, personelin engellilere karşı kendisini doğru ifade edememesi, personel ile engelli arasında sosyo-kültürel farklılıktan doğan sorunlar, personelin yabancı dil yetersizliği, personelin engellilere anlaşılmadığını hissettirmesi, personelin engellileri yargılayıcı cümleler kurması, personelin engellileri iyi dinlememesi, personelin engellilerle iletişim kurarken işaret dilini aktif olarak kullanamaması, personelin engelli bireylerin engel türlerine özgü iletişim kurma noktasında yaşanan eksiklikler, engelliler ile iletişim kurma becerisine sahip personelin istihdam edilmemesi, personelin engelli bireylerin belirttikleri sorunlara ve şikayetlere duyarlı olmaması, kendisini tatilde rahat ve şımartılmaya müsait hissedenden engelli müşteriler ile personelin kurduğu olumsuz iletişim, turizm sektöründe istihdam edilen engelli personelin iletişimsizleştirilmesi, personelin farklı engel gruplarıyla yaşadığı iletişim engelleri, personelin engellilerle iletişiminde önyargılarının olması, personelin engelli bireylerle sağlıklı bireyleri eşit görmemesinden kaynaklanan iletişim engelleri olarak belirlenmiştir.

Yukarıda belirtilmiş olan engellilerle turizm personeli arasında yaşanan iletişim sorunları tek tek irdelenerek öncelikle “bu sorun nasıl çözülür?” sorusuna yanıt aranmış, daha sonra derinlemesine çözüm önerisine yönelik tekrar “nasıl” sorusu yöneltilmiştir. Bu bağlamda katılımcıların geliştirdiği öneriler:

- Personelin engellilere karşı olumsuz tutumuna yönelik olarak personelin engellilere karşı sabırlı ve anlayışlı davranması ve engellilerle empati kurmaya çaba göstermesi gerektiği,
- Personelin engellilere karşı kendisini doğru ifade edememesine yönelik olarak personel kendisini kısa cümlelerle açık ve net bir biçimde ifade etmesi ve anlam karmaşasına neden olabilecek cümleleri değişik kelimeler kullanarak yeniden tekrarlamaması, beden dili ve yüz ifadesine dikkat etmesi gerektiği
- Personel ile engelli arasında sosyo-kültürel farklılıktan doğan sorunlara yönelik olarak hizmet içi eğitimler vasıtasıyla turizm işletmelerinde hizmet veren personelin farklı sosyo-kültürel özellikleri tanınması ve yaklaşma sağlanması, ben iletişimi olan kişinin başkalarını düşünmeyi öğrenmesi gerektiği,
- Personelin yabancı dil yetersizliğine yönelik olarak, personelin kendisini doğru ifade etme çabasında olması ve personelin kurum içi ve kurum dışı verilecek olan dil eğitimlerine katılması gerektiği,
- Personelin engellilere anlaşılmadığını hissettirmesine yönelik olarak, karşılıklı yaşanan duygunun nedeninin anlaşılmasına çalışılması ve personelin empatik iletişimin kurulmasına yönelik eğitimlere katılması gerektiği,
- Personelin engellileri yargılayıcı cümleler kurmasına yönelik olarak, kurulan cümlelerde “sen/siz böyle yapmışsınız” ifadelerinden kaçınılması ve kurulan “sen dili”, “ben dili”ne dönüştürülerek yargılayıcı ifadelerden kaçınılması gerektiği,
- Personelin engellileri iyi dinlememesine yönelik olarak, dinlemenin bir iletişim engeli olmasının önüne geçilmesi ve personele etkili dinleme yöntemleri hakkında eğitim verilmesi gerektiği,
- Personelin engellilerle iletişim kurarken işaret dilini aktif olarak kullanamamasına yönelik olarak, işaret dilinin etkin bir biçimde kullanılması ve işaret dili kılavuzları hazırlanarak personele dağıtılması gerektiği,
- Personelin engelli bireylerin engel türlerine özgü iletişim kurma noktasında yaşanan eksikliklere yönelik olarak, personelin engellilerle iletişim kurma ve bu bireylerin genel özellikleri konusunda bilgilendirilmesi ve engellilerin sadece bireysel farklılıkları olan bireyler olarak görülmesini sağlamak için bilgilendirici programlar ve broşürler hazırlanması gerektiği,
- Engelliler ile iletişim kurma becerisine sahip personelin istihdam edilmemesine

yönelik olarak, engellilerin karşılaştıkları iletişim güçlüklerini en aza indirmek için turizm sektöründe işaret dilini bilen, sözel iletişim becerileri gelişmiş personel ihtiyacının tespit edilmesi ve engelliler ile her türlü engel türüne göre iletişim kurma becerisine sahip personelin istihdam edilmesine yönelik kadrolar oluşturulması gerektiği,

- Personelin engelli bireylerin belirttikleri sorunlara ve şikayetlere duyarlı olmamasına yönelik olarak, engelli bireylerin sorunlarına karşı personelin farkındalığının artırılması ve personele engellilere yönelik duyarlılık eğitiminin verilmesi gerektiği,
- Kendisini tatilde rahat ve şımartılmaya müsait hisseden engelli müşteriler ile personelin kurduğu olumsuz iletişime yönelik olarak, personelin engelli bireylere karşı daha sabırlı ve anlayışlı davranması, onları iyi dinlemesi ve personelin engelli bireye karşı empati kurma becerisini geliştirmesi gerektiği,
- Turizm sektöründe istihdam edilen engelli personelin iletişimsizleştirilmesine yönelik olarak, engelli personelin gerek otel işletmelerinde gerek seyahat acentaları ve ulaştırma işletmelerinde müşteri ile birebir diyalog kurabileceği pozisyonlarda çalıştırılması, Kültür ve Turizm Bakanlığıyla gerekli yazışmalar yapılarak engelli personelin müşteriyle diyalog kurabileceği departmanlarda istihdam edilmesine yönelik kadrolar oluşturulması gerektiği,
- Personelin farklı engel gruplarıyla yaşadığı iletişim engellerine yönelik olarak, bireylerin farklılıkları olan başka bireylerle rahat empatik bir etkileşim kurmasının sağlanması ve çok kültürlü eğitim çalışmalarının gerçekleştirilmesi gerektiği,
- Personelin engellilerle iletişimde önyargılarının olmasına yönelik olarak, personelin empati kurma becerilerinin geliştirmesi ve kurum içi ve kurum dışı engellilikle ilgili seminer konferans ve eğitimler düzenlenmesi gerektiği,
- Personelin engelli bireylerle sağlıklı bireyleri eşit görmemesinden kaynaklanan iletişim engellerine yönelik olarak, personelin iletişim konusunda ayrımcılık yapmamasına yönelik bilgilendirilmesi ve örnek olaylar vasıtasıyla işten çıkarılmaya kadar gidecek olan bu hususun vurgulanması gerektiği önerilmiştir.

Elde edilen bu bulgulara genel bir yorum getirilecek olunursa; turizm sektöründe hizmet vermekte olan personelin, engellilerle empati kurmaya çaba göstermesi, beden dili ve yüz ifadesine dikkat etmesi, “sen dili”, “ben dili”ne dönüştürülerek yargılayıcı ifadelerden kaçınılması, etkili dinleme yöntemleri ve duyarlılık hakkında eğitim verilmesi, çok kültürlü eğitim çalışmalarının gerçekleştirilmesi, bilgilendirici programlar ve broşürler hazırlanması, kurum içi ve kurum dışı engellilikle ilgili seminer ve konferanslar düzenlenmesinin tavsiye edilmekte olduğu saptanmıştır.

Araştırmadan elde edilen bulguların literatür ile örtüştüğü görülmektedir. Ayrıca engellilerin turizm işletmelerinden yararlanırken kendilerine hizmet sunan personel ile yaşadıkları iletişim problemleri ile ilgili yapılan çalışmaların çok az olduğu tespit edilmiştir. Engelli bireylerin konaklama işletmelerinde yaşadıkları iletişim problemleriyle ilgili Yenişehirlioğlu (2013)’nun yapmış olduğu yüksek lisans tez çalışmasında araştırmaya katılan engelli bireylerin büyük çoğunluğu otel personelinin kendilerine her fırsatta yardımda bulduklarını, diğer turistlerle kendilerini eşit gördüklerini ve pozitif ayrımcılık yapıldığını belirtmişlerdir. Ayrıca otel departman müdürlerinin, engellilerle özel olarak ilgilenmesi ve ulaşılabilir olması engellilerin kendilerini özel hissetmelerini sağlamıştır. Araştırmaya katılan birçok engelli tarafından yaşanan iletişim sorunu ise bazı bellboy’ların bahşiş alabilmek için sürekli olarak engelli bireylerin peşinde dolaşması ve olur olmaz hareketler ile yardımcı olmayı teklif etmeleridir (Yenişehirlioğlu 2013, 68). Engelli turizmi ile ilgili yapılan detaylı literatür taramasına makalenin içerisinde yer verilmiştir. Bu literature taraması sonucunda engelli bireylerin turizm faaliyetlerinden yararlanırken genellikle tüm turizm işletmelerinin yapısal ve hizmet unsurlarına erişilebilirliklerinin irdelenmiş olduğu engelli bireylerin turizm

faaliyetlerinde buldukları esnada yaşadıkları iletişim problemlerine fazla değinilmediği tespit edilmiştir. Bu makale çalışması ile daha önceden çok az çalışmış olan turizm sektöründe engelli iletişimi konusu ele alınarak bu alanda farkındalık yaratılması hedeflenmiştir.

Sonuç olarak turizm sektöründe hizmet vermekte olan personelin engelli bireylerle iletişim kurma noktasında sorunlar yaşadıkları ve bu sorunları aşma noktasında gerek bireysel gerekse kurumsal çaba gösterilmesinin engelli turizmini geliştirecek bir etkisi olacağı ortaya çıkarılmıştır.

KAYNAKÇA

- Amanda, H. A. (2003). *Accessibility And Attitudinal Barriers Encountered In Sectors of Travel And Tourism By Travelers Who Have Disabilities*. The Faculty of Graduate School University of Missouri Columbia.
- Arıcı, S. (2010). *Bedensel Engellilerin Turizm Sektöründen Beklentilerinin Tespitine Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Atabek, N. (2000). *Siyasi Partilerde Örgütsel İletişim: Bazı Siyasi Partilerin Eskişehir İl Kongre Delegeleri Üzerine Bir Araştırma*, No: 1214, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Atak, V. (2008). *Marmaris'teki Otel İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi, Muğla.
- Aytaç, S. (2005). *İstihdam ve Koruma Alanı Yaratmak Üzere Özürlüler İçin Sosyal Yaşam*, İstanbul: Sosyal Siyaset Konferansları 49. Kitap.
- Aziz, A. (2010). *İletişime Giriş, (Genişletilmiş 3. bs.)*. İstanbul: Hiperlink Yayınları.
- Bi, Y. (2006). *Accessibility and Attitudinal Barriers Encountered by Travelers with Physical Disabilities in China*, A Thesis Presented to the Faculty of the Graduate School University of Missouri-Columbia.
- Bi, Y, Card, J. A. ve Cole, S. T. (2007). *Accessibility and Attitudinal Barriers Encountered by Chinese Travellers with Physical Disabilities. International Journal of Tourism Research*, 9, 205–216.
- Bizjak, B. Knezevic, M. ve Cvretznic, S. (2011). *Attitude Change Towards Guests with Disabilities Reflections from Tourism Students. Annals of Tourism Research*, 38(3), 842–857.
- Breedt, T. F. (2007). *The Need For Disabled Friendly Accomodation in South Africa*. Master of Business Administration, North-West University.
- Bulgan, G. (2014). *Engelli Turizmi: Antalya İlindeki Dört Ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Bulgan, G. (2015). *Dünyada ve Türkiye’de Engelli Turizmi ile İlgili Yapılan Çalışmalar, Akademik Bakış Dergisi*, 50, 102-125.
- Bulgan, G. ve Kaygısız, Ü. (2015). *Sosyal Avrupa Modeli Çerçevesinde Avrupa Birliği’ndeki Engelli Turizmine İlişkin Yasal Düzenlemelerin Türkiye’deki Yasal Düzenlemelerle Karşılaştırılması, International Journal of Human Sciences (IJHS) / Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 12, 360-384.
- Burnett, J. J. ve Bender, B. H. (2001). *Assessing the Travel-Related Behaviors of the Mobility-*

- Disabled Consumer, *Journal of Travel Research*, 40(4), 4-11.
- Card, J. A., Cole, S. ve Humphrey, A. H. (2006). A Comparison of the Accessibility and Attitudinal Barriers Model: Travel Providers and Travelers with Physical Disabilities, *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 11(2), 161-175.
- Cresswell, J. W. (2013). *Araştırma Deseni: Nitel, Nicel ve Karma Yöntem Yaklaşımları* (S. B. Demir, Çev.), Ankara: Eğiten Kitap.
- Çağlar, S. (2012). Engellilerin Erişebilirlik Hakkı ve Türkiye’de Erişebilirlikleri, Right of Accessibility for Persons with Disabilities and Accessibility in Turkey, *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 61(2), 541-598.
- Daniels, M. J., Drogin R., Ellen. B. ve Wiggins, B. P. (2005). Travel Tales: an Interpretive Analysis of Constraints and Negotiations to Pleasure Travel as Experienced by Persons with Physical Disabilities, *Tourism Management*, 26(6), 919–930.
- Darcy, S. (2010). Inherent Complexity: Disability, Accessible Tourism and Accommodation Information Preferences, *Tourism Management*, 31(6), 816–826.
- Darcy, S. ve Daruwalla, P. S. (1999). The Trouble with Travel: People with Disabilities and Tourism, *Social Alternatives*, 18(1), 41-46.
- Darcy, S. ve Taylor, T. (2009). Disability Citizenship: an Australian Human Rights Analysis of the Cultural Industries, *Leisure Studies*, 28(4), 419–441
- Dünya Sağlık Örgütü. (2011). *Dünya Engellilik Raporu Yönetici Özeti*. (Erişim: 12 Şubat 2014, www.who.int
- Eryılmaz, B. (2010). *Turizmde Engelli Pazarının Değerlendirilmesi ve Bodrum Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek lisans tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Foggin, E. S. (2000). *The Experience of Leisure Tourism of People With Disabilities*, *Programme de Sciences Humaines Appliquees Faculte Des Etudes Superieures*. Philosophiae Doctor en Sciences Humaines, Université de Montreal.
- Freeman, I. ve Selmi, N. (2010). French Versus Canadian Tourism: Response to the Disabled, *Journal of Travel Research*, 49(4), 471–485.
- Gröschl, S. (2007). An Exploration of HR Policies and Practices Affecting the Integration of Persons with Disabilities in the Hotel Industry in Major Canadian Tourism Destinations, *Hospitality Management*, 26(3), 666–686.
- Gürboğa, Ç. ve Kargın, T. (2003), İşitme Engelli Yetişkinlerin Farklı Ortamlarda Kullandıkları İletişim Yöntemlerinin/Becerilerinin İncelenmesi, *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 36(1-2), 51-64.
- Gürgen, H. (1997). *Örgütlerde İletişim Kalitesi*, İstanbul: Der Yayınları.
- Holden. J. R. (2010). *Inches From Paradise: A Documentary Film Exploring How Caregivers Of Mobility- Challenged Family Members Experience*. California State University, Presented to the Department of Anthropology.
- Huh, C. ve Singh, A. J. (2007). Families Travelling with a Disabled Member: Analysing the Potential of an Emerging Niche Market Segment, *Tourism and Hospitality Research*, 7(3/4), 212–229.
- Huurre, T. (2000). *Psychosocial Development and Social Support Among Adolescents With*

Visual Impairment. Academic Dissertation, University of Tampere, Tampere.

- Israeli, A. A. (2002). A Preliminary Investigation of the Importance of Site Accessibility Factors for Disabled Tourists, *Journal of Travel Research*, 41(1), 101-104.
- İnal, M. E., İri, R. ve Sezgin, M. (2010). Turizm İşletmelerinde Tutundurma Faaliyetlerinin Belirlenmesine Yönelik Bodrum Yöresinde Bir Araştırma, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(14), 285 – 308.
- Kaya, A. (2010). Isparta İlinde Engellilere Yönelik Hizmet Veren Kamu Ve Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Meslek Gruplarında Tükenmişlik Düzeyi, Yüksek lisans tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Kaya, A. ve Yıkılmış, A. (2014). Bakım Hizmeti Veren Personelin Zihin Engellilerin Yaşadıkları Sorunlara İlişkin Görüş ve Önerileri, *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(2), 365-403.
- Kaygısız, Ü. ve Bulgan, G. (2015). İnsan Hakları Çerçevesinde Engellilerin Seyahat Hakkı ve Avrupa Birliği'ndeki Yasal Düzenlemeler, *Akademik Bakış Dergisi*, 49, 98-106.
- Kayseri Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü. (t.y.). Erişim: 30 Eylül 2015.
<http://kayseri.aile.gov.tr/data/54785e08369dc54fc832b71e/d4cb339b8fb1f992df6aec1b461a1be4.pdf>.
- Kıral, N. N. (2012). İşitme Engelli Bireylerle Nasıl İletişim Kurmalıyız?. Erişim: 19 Eylül 2015, <http://www.turkisaret dili.org/isitme-engelli-bireylerle-nasil-iletisim-kurmaliyiz/>
- Kim, S. ve Lehto, X. Y. (2013). Travel By Families With Children Possessing Disabilities: Motives And Activities, *Tourism Management*, 37, 13-24.
- Koca, C. (2010). *Engelsiz Şehir Planlama Bilgilendirme Raporu*, İstanbul: Dünya Engelliler Vakfı.
- Kurt, S. (2009). Çalışma Raporu, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Aralık.
- Küçükkaraca, N. (2015). *Zihinsel Engellilik ve İletişim*. Erişim: 19 Eylül 2015, <http://www.sosyalhizmetuzmani.org/zihinselengelliiletisim.htm>.
- Küçüktopuzlu, F. (1992). *Otel İşletmeleri Yönetimi*, Aydın: ADÜ Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik YO Yayınları.
- Lee, B. K., Agarwal, S. ve Kim, H. J. (2012). Influences of Travel Constraints on the People with Disabilities' Intention to Travel: An Application of Seligman's Helplessness Theory, *Tourism Management*, 33(3), 569-579.
- Lifshitz, H. Hen, I. ve Weisse, I. (2007). Self-concept, Adjustment to Blindness, and Quality of Friendship Among Adolescents With Visual Impairments, *Journal of Visual Impairment and Blindness*, 101(2), 96-107.
- Lovelock, B. A. (2010). Planes, Trains And Wheelchairs in the Bush: Attitudes of People with Mobility Disabilities to Enhanced Motorised Access In Remote Natural Settings, *Tourism Management*, 31(3), 357–366.
- Mckercher, B., Packer, T., Yau, M. K. ve Lam, P. (2003). Travel Agents As Facilitators or Inhibitors of Travel: Perceptions of People With Disabilities, *Toursim Management*, 24(4), 465-474.

- MEGEP (Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi). (2008). Ankara: Büro Yönetimi ve Sekreterlik Problem Çözme.
- Miller, G. A. ve Kirk, E. (2002). The Disability Discrimination Act: Time for the Stick?, *Journal of Sustainable Tourism*, 10(1), 82-88.
- Milli Eğitim Bakanlığı. (t.y.). Erişim: 04 Ekim 2015, http://mebk12.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/57/01/197751/dosyalar/2013_03/11020600_dil_ve_konusma_yetersizligi_olan_bireyler.pdf
- Mülayim, A. ve Özşahin, B. (2010). Bedensel Engellilerin Konaklama Sorunları ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir İnceleme, *Öz-Veri Dergisi*, 7(2), 1663-1684.
- Oral, S. ve Kurgun, O. A. (1997). *Otel İşletmeciliği ve Otel İşletmeciliğinde Verimlilik Analizleri*. İzmir.
- Oskay, Ü. (2001). İletişimin ABC'si. (3. bs.), İstanbul: Der Yayınları.
- Oxley, P. R. ve Richards, M. J. (1995). Disability and Transport A Review of the Personal Costs of Disability in Relation to Transport, *Transport Policy*, 2(1), 57-45.
- Özbey, Ç. (2015). Zihinsel Engelli Bireyler, Erişim: 19 Eylül 2015, <http://www.cetinozbey.net/?pnum=303&pt=Zihinsel+Engelli+Bireyler>.
- Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi Bedensel Engelli Bireyler Destek Eğitim Programı. (2008). Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı.
- Özmen, R. G. (2003). İfade Edici Dil Becerileri Sınırlı Olan Zihinsel Engelli Çocukların Dil Gelişimlerini Desteklemek İçin Öğretmenin Sınıf Ortamında Yapacakları, *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 1(2), 205-219.
- Özşenol F., Işıkhani V., Ünay B., Aydın H. İ., Akın R. ve Gökçay E. (2003). Engelli Çocuğa Sahip Ailelerin Aile İşlevlerinin Değerlendirilmesi, *Gülhane Tıp Dergisi*, 45(2), 156-164.
- Öztürk, N. (2003). *Engellilerin Toplumsal Gelişimin Yönelik Proje: Türkiye'de Engelliler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Konaklama Tesislerindeki Alt Yapı İmkanlarının Araştırılması*, Ankara.
- Öztürk, M. (2012). *Türkiye'de Engelli Gerçeği Raporu*, Canda Özür Olmaz Derneği.
- Öztürk, Y., Yaylı, A. ve Yeşiltaş, M. (2008). Is the Turkish Tourism Industry Ready for a Disabled Customer's Market? The Views of Hotel and Travel Agency Managers, *Tourism Management*, 29(2), 382-389.
- Paker, K. J. (2001). Changing Attitudes Towards Persons with Disabilities in Asia, *Disability Studies Quarterly Fall*, 21(4), 105-113.
- Paga'n, R. (2012). Time Allocation in Tourism for People with Disabilities, *Annals of Tourism Research*, 39(3), 1514-1537.
- Pehlivanoglu, B. (2012). Konaklama Yapılarının Engellilere Yönelik Oda Düzenlemelerinin İrdelenmesi, *İnönü Üniversitesi Sanat ve Tasarım Dergisi Inonu University Journal of Art and Design*, 2(4), 27-35.
- Poria, Y., Reichel, A. ve Brandt, Y. (2010). The Flight Experiences of People with Disabilities: An Exploratory Study, *Journal of Travel Research*, 49(2), 216-227.

- Ray, N. M. ve Ryder, M. E. (2003). Abilities Tourism: An Exploratory Discussion of the Travel Needs and Motivations of the Mobility-Disabled, *Tourism Management*, 24(1), 57-72.
- Robbins, S. P. ve Judge, T. A. (2013). Örgütsel Davranış (İ. E. Artan, Çev., 14. basımdan çeviri), Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Rummel, A. M. (2008). *Travel By People With Physical Disabilities: A Diffusion Study Focused On Opinion Leadership*. Michigan State University, Department of Community, Agriculture, Recreation And Resource of Studies.
- Sarı, Y. ve Kozak, M. (2005). Turizm Pazarlamasına İnternetin Etkisi: Destinasyon Web Siteleri İçin Bir Model Önerisi, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, (9), 248-271.
- Shaws, G. ve Coles, T. (2004). Disability, Holiday Making and the Tourism Industry in the UK: A Preliminary Survey, *Tourism Management*, 25 (3), 397-403.
- Schitko, D. (2009). *Can Attitudinal Barriers Relating To Physical Disabilities Be Modified With Argeted Education?*, Auckland University of Technology, School of Hospitality and Tourism, New Zealand.
- Sezgin, O. M. (1995). *Genel Turizm*. Ankara: Tutibay Yayınları.
- Snyman, J. A. (2002). *The Needs of Tourists With Disabilities*, *Magister Artium in the School of Entrepreneurship, Marketing and Tourism Management*, Potchefstroom University for Christian Higher Education.
- Subaşıoğlu, F. (2000). Engellilerin İnternete Erişimi Üzerine, *Türk Kütüphaneciliği*, 14(2), 188-204.
- Şahin, H. (2012). *Engelli Bireylerin Konaklama Tesislerinden Memnuniyet Durumlarının İncelenmesi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Şahin, H. ve Erkal, S. (2012). Ortopedik ve Görme Engelli Bireyler için Konaklama Tesislerinde Yapılması Gereken Düzenlemeler, *Hacettepe Üniversitesi Sosyolojik Araştırmalar Dergisi*, http://www.sdergi.hacettepe.edu.tr/makaleler_cerceve.htm.
- Tague, N. R. (2005). *The Quality Toolbox*, 2. Baskı, Milwaukee Wisconsin: ASQ Quality Press
- Takeda, K. ve Card, J. A. (2002). U.s Tour Operators and Travel Agencies: Barriers Encountered When Prowiding Package Tours to People Who Have Difficulty Walking, *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 12(1), 47-60.
- Tozlu, E. (2012). *Turizm Destinasyonlarında Engellilere Yönelik Ürünlerin Belirlenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale.
- Tutar, H. (2009). Örgütsel İletişim, Geliştirilmiş ve Genişletilmiş 2. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Tutar, H., Yılmaz, K. M. ve Erdönmez, C. (2004). *Genel ve Teknik İletişim*, Gözden Geçirilmiş 2. Baskı, Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Türk İşaret Dili. (t.y.). Erişim: 19 Eylül 2015,
<http://www.turkisaretdili.org/isitme-engelli-bireylerle-nasil-iletisim-kurmaliyiz/>
- Türkiye Körler Vakfı. (t.y.). Erişim: 19 Eylül 2015
<http://www.tkorlervakfi.org.tr/bilgiler/engellilik-nedir/>

<http://www.tkorlervakfi.org.tr/bilgiler/gorme-engellilerle-iletisim/>

TÜRSAB. (2008). Erişim: 13 Kasım 2013, <http://www.tursab.org.tr/content/turkish/home/engelsiz/08suPazar.asp>

Tütüncü, Ö. ve Aydın, İ. (2013). Ulaşılabilir Turizm, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24(2), 261-263.

Uygun, E. (2010). *Fiziksel Engelli Ailelere sahip Bireylerin Tatil Kararlarına Fiziksel Engelli Fertlerin Etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.

Yalın, H. İ. (2012). Öğretim Teknolojileri ve Materyal Geliştirme, (24. bs.), Ankara: Nobel Yayınevi.

Yau, M. K., Mckercher, B. ve Packer, T. L. (2004). Traveling with a Disability More Than an Access Issue, *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946-960.

Yaylı, A. ve Öztürk, Y. (2006). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açılımları Üzerine Bir Araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1), 87-97.

Yenişehirlioğlu, E. (2013). *Engelli Turistlerin Konaklama İşletmelerinde Kabul Görme Düzeyine Yönelik Algılama ve Sorunlar: Karşılaştırmalı Nitel Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.

Yıldız, M. A. ve Duy, B. (2013). Kişilerarası İletişim Becerileri Psiko-eğitim Programının Görme Engelli Erinlerin Empatik Eğilim ve İletişim Becerileri Üzerine Etkisi, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13(3), 1461-1476.

Yıldız, S. (2010). Bilgi ve İletişim Teknolojileri Yoluyla Özürlüler İçin Geleceğe Bir Kapı Açmak, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(11), 612-620.

Yılmaz, E. G. Başar ve N. Noyun. (2006). Okul Ve Halkla İlişkiler, Erişim: 15 Aralık 2008, www.nutyo.com/okulvehalklaileiskiler.ppt.

Yörük, Ü. K. (2003). *Turizm Yapılarının Tasarımında Özürlü Etmenin İrdelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.

Zihinsel Engelliler Vakfı. (t.y). Erişim: 19 Eylül 2015, <http://www.zihinselengellilervakfi.org/zengeltanimi.html>.